

<b>GESTION DE OPERACIONES</b>		<b>OPAIN</b> S.A.
<b>PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINGENCIA EVIDS T2</b>		
CODIGO: GOP-PR-066	VERSION: 4.0	

### 1. OBJETIVO

Establecer las posiciones y puntos de mayor afectación cuando se presente falla general en las pantallas que brindan información EVIDS (FIDS, BIDS, GIDS y CHECK IN) garantizando la continuidad de información y el desarrollo normal de la operación del Terminal 2, sin afectar a los usuarios.

### 2. ÁREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE

El presente procedimiento aplica a los explotadores aéreos, Inspectores de Terminales, Coordinadores de Terminales, Jefe de Terminales , Duty Officer, Director(a) de Operaciones, Supervisor(a) de BHS/Inspector(a) de BHS (asistente técnico sistema BHS), Inspector(a) de Plataforma, personal de apoyo de Tecnología y cargos administrativos del área de operaciones.

Este procedimiento inicia con el reporte de caída/falla del sistema y finaliza con el levantamiento o finalización de la contingencia emitido por Director(a) de Operaciones/el Jefe de Terminales de Pasajeros y/o Duty Officer.

### 3. TERMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **ECLIPSEX**: Sistema de administración y control de pantallas de información y el sistema de anuncios visuales de las terminales del Aeropuerto Internacional El dorado.
- **EVIDS**: Por su sigla en ingles “Electronic visual information display System” Sistema de información de vuelos, hablando de todo el sistema en general.
- **AMS (Airport managment solutions)**: programa utilizado para la asignación de recursos del Aeropuerto Internacional El Dorado.
- **GIDS: (GATE INFORMATION DISPLAY SYSTEM)**: Pantallas de información de salas de embarque.

**BIDS**: (BAGAGGE INFORMATION DYSPLAY SYSTEM). Pantallas de información de bandas de equipajes.

	NOMBRE	CARGO	FECHA
<b>ELABORO</b>	Shareen Marie Pryor	Coordinador(a) Calidad de Operaciones	Febrero 2023
<b>REVISO</b>	Martha Puerto	Jefe de Terminales	Febrero 2023
<b>APROBÓ</b>	Christian Carrazana	Director de Operaciones	Febrero 2023

<b>GESTION DE OPERACIONES</b>		<b>OPAIN</b> S.A.
<b>PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINGENCIA EVIDS T2</b>		
CODIGO: GOP-PR-066	VERSION:4.0	Página 2 de 11

- FIDS: (FLIGHT INFORMATION DISPLAY SYSTEM). Pantallas de información de vuelos.
- Counter de check-in: Espacio establecido para el registro y chequeo que realizan las aerolíneas a los pasajeros que se disponen a viajar. Mobiliario que incluye de una (1) a dos (2) posiciones de trabajos debidamente equipados para realizar el proceso de Check-in ubicadas en el Hall de Facturación.
- Counter de sala de embarque: Mobiliario que incluye de una (1) a dos (2) posiciones de trabajos debidamente equipados para realizar el proceso de abordaje, ubicadas en la puerta de embarque.
- Sala de embarque: Lugar destinado exclusivamente para la atención de vuelos de pasajeros saliendo, están clasificadas en salidas nacionales y salidas internacionales.
- Terminal de Pasajeros: Terminal de Pasajeros Aeropuerto Internacional El Dorado "T1" y Terminal de Pasajeros Aeropuerto Internacional El Dorado "T2" o "Terminal Puente Aéreo -TPA".
- Información: Datos que poseen significado. Definición tomada de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO9000:2005, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).
- Punto SAUT1: Punto de información ubicado en el segundo nivel de la terminal de pasajeros Eldorado.
- Punto SAU T2: Punto de información ubicado en el primer nivel al costado de ingreso puerta 3 de la Terminal.
- Pasajero: serán aquellas personas que utilicen las Terminales de Pasajeros del Aeropuerto con el propósito de abordar o desembarcar una aeronave. Para efectos del cobro de la Tasa Aeroportuaria, está aplicará únicamente a los Pasajeros que embarquen una aeronave, según las normas aplicables, salvo en los casos de exención previstos en la CLÁUSULA 59 de este Contrato de Concesión.
- Bandas: Sistema de líneas mecánicas de transporte de equipajes.
- Bitácoras: Es el registro de las novedades operativas, que se presentan en el Aeropuerto Internacional El Dorado Luis Carlos Galán Sarmiento, todos estos

<b>GESTION DE OPERACIONES</b>		<b>OPAIN S.A.</b>
<b>PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINGENCIA EVIDS T2</b>		
<b>CODIGO: GOP-PR-066</b>	<b>VERSION:4.0</b>	<b>Página 3 de 11</b>

registros se generan por el hecho de dejar evidencia de actividades que se presentan en el aeródromo.

**4. NORMATIVIDAD APLICABLE**

- N/A

**5. DISPOSICIONES GENERALES**

**5.1. PUNTOS IMPORTANTES EN EL PROCEDIMIENTO**

- El Duty Officer debe realizar notificación inmediata a interventoría Operativa por los medios establecidos para tal fin.
- En el momento en que se evidencia la falla del sistema E.V.I.D.S. (FIDS, BIDS, GIDS y CHECK IN) ya sea por Inspector(a) de Terminales u otro colaborador(a) de la comunidad aeroportuaria, será notificado de inmediato a Duty Officer y al Inspector(a) de Terminales asignado a Bitácoras, con el fin de realizar apertura de la novedad en bitácora y de manera simultánea notificar al Jefe de Terminales (quien notificará a la Direccion de Operaciones) y Duty Officer.
- El/la directora(a) de Operaciones/Jefe de Terminales o el Duty Officer cuando el primero se encuentre ausente, activará el plan de contingencia y utilizará personal: administrativo si aplica Inspectores(as) de Terminales, Personal de Mantenimiento, personal de Seguridad OPAIN, Personal del BHS como: Supervisores Inspectores y Logísticos (personal de apoyo de OPAIN S.A.), asignados a la operación en la T2, como apoyo para brindar la información a pasajeros y visitantes.
- El/La Inspector(a) CCO se encargará de facilitar la información actualizada impresa o digital al Duty Officer todo el tiempo que dure la contingencia y reportar los cambios que se vayan presentando, con el fin de que la información sea distribuida a todas las personas que se encuentren apoyando en campo.
- Las ubicaciones dispuestas para distribución del personal de apoyo serán:
  - Área publica:** 1 persona circulando entre puerta 4 y puerta 2.
  - Punto SAU:** 1 Persona de apoyo al que está en asignación.
  - Llegadas de vuelos:** 1 Persona.

<b>GESTION DE OPERACIONES</b>		<b>OPAIN</b> S.A.
<b>PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINGENCIA EVIDS T2</b>		
CODIGO: GOP-PR-066	VERSION:4.0	Página 4 de 11

**4. Zona salas:** 1 Persona en salas 1 - 6 recorriendo las zonas de alta afluencia entre los pasillos de área restringida y las salas.

**5. Zona selección y HBS:** 1 persona logística del BHS OPAIN S.A., brindará información impresa/digital suministrada por el Duty Officer, correspondiente a la zona de equipajes en la zona de selección y HBS al personal de la aerolínea, ubicado en la zona para cargue y descargue de equipajes según corresponda la actividad.

- El/La D.O. (Duty Officer) brindará la información y solicitará al/la ingeniero(a) de infraestructura aeroportuaria en turno, la creación de imágenes de apoyo para proyectar en pantallas y así suplir la información faltante cuando desde el sistema ECLIPSEX no sea posible.

- La prioridad en el momento de cargar la información por parte del/la ingeniero(a) de infraestructura en turno se debe dar de la siguiente manera:

1. Información de vuelos saliendo- GIDS / FIDS:

- a) Pantallas en área pública.
- b) Pantallas en áreas restringidas.
- c) Salas de embarque.

2. Información de vuelos llegando:

- a) B.I.D.S. (para visualización de pasajeros en zona de bandas).
- b) F.I.D.S. (Para visualización de acompañantes en llegadas parte externa.
- c) In Bound para visualización de personal de Selección aerolíneas cargue y descargue de equipaje.

3. Logos de aerolíneas en la zona de check in.

- Cuando la información plasmada en el sistema E.V.I.D.S. pueda ser alimentada desde ECLIPSEX se establecerá que el/la Inspector(a) CCO debe encargarse de alimentar dicho programa de manera manual.

- Duty Officer se encargará de mantener la información impresa/digital actualizada con la información brindada por Inspector(a) CCO y con apoyo de la Jefatura de Terminales se distribuirá dicha información a todos los puntos anteriormente estipulados.

<b>GESTION DE OPERACIONES</b>		<b>OPAIN</b> S.A.
<b>PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINGENCIA EVIDS T2</b>		
CODIGO: GOP-PR-066	VERSION:4.0	Página 5 de 11

- Durante el tiempo que dure la contingencia, se autorizará llevar a cabo anuncios a través del sistema de audio dispuesto en área pública, con el fin de realizar anuncios periódicos cada 30 minutos de acuerdo con las horas de itinerario. De igual manera se autorizarán anuncios requeridos por el personal de las aerolíneas para direccionamiento de los pasajeros en las salas de abordaje.
- El personal de aerolíneas de acuerdo a donde se presente la afectación será notificado a través de los inspectores(as) de Terminal o Duty Officer.
- En bandas, las personas asignadas para apoyo por parte de las aerolíneas tendrán que coordinar con el personal del BHS e Inspectores de Plataforma, que esté (n) asignado (s) en el momento de la contingencia ubicados en el In Bound y/o Área de selección del Terminal 2, para el cargue y descargue de equipajes e información en bandas, según corresponda la ubicación.
- El personal de Tecnología cargará una imagen de apoyo en las pantallas, dependiendo del daño de las mismas podrá cargarse información de manera manual o el logo del dorado.
- El/la directora(a) de Operaciones /Jefe de Terminales o Duty Officer podrá dar por terminada la contingencia cuando el personal de apoyo de tecnología de infraestructura aeroportuaria entregue el sistema E.V.I.D.S operativo.
- Una vez se establezca la contingencia, el Duty Officer informará a la Interventoria Operativa mediante los canales oficiales de comunicación.

Nota: La **capacitación y formación** de las áreas y personal involucrado en la implementación del presente procedimiento, se encuentra en los perfiles de cargo, los cuales se ubican actualizados en el Sistema Integrado de Gestión SIGO.

<b>GESTION DE OPERACIONES</b>		<b>OPAIN</b> S.A.
<b>PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINGENCIA EVIDS T2</b>		
<b>CODIGO: GOP-PR-066</b>	<b>VERSION:4.0</b>	<b>Página 6 de 11</b>

<b>6. INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS</b>
<p><b>6.1. INFRAESTRUCTURA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Terminal 2 (T2).</li> </ul> <p><b>6.2. EQUIPOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de telecomunicación corporativa.</li> <li>Sistema de Anuncios de sonido T2.</li> </ul> <p><b>6.3. HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Software Máximo.</li> <li>ECLIPXS.</li> </ul>

<b>7. DESCRIPCION</b>			
<b>ID</b>	<b>(QUE) ACTIVIDAD</b>	<b>(QUIEN) RESPONSABLE</b>	<b>REGISTROS</b>
1.	<b>REPORTAR CAIDA DE SISTEMA DE INFORMACION DE PANTALLAS:</b> El primer respondiente notificará sobre la falla al CCO Bitácoras, quien realizará la respectiva notificación al Duty Officer, al Jefe de Terminales y al área de Tecnología. Creando la solicitud de Servicio correspondiente a través del sistema MAXIMO.	PRIMER RESPONDIENTE/ INSPECTOR(A) DE TERMINAL SENIOR BITÁCORA	<b>MAXIMO BITACORA ACCESS</b>
2.	<b>ACTIVAR PLAN DE CONTINGENCIA:</b> Se genera activación del plan de contingencia y se procede a informar y distribuir: Inspectores de Terminales, personal de Mantenimiento, Supervisor(a) de Seguridad OPAIN, Personal del BHS (Logísticos), asignados a la operación en el T2.	JEFE DE TERMINALES DE PASAJEROS DUTY OFFICER DIRECTOR(A) DE OPERACIONES	<b>BITACORA ACCESS</b>

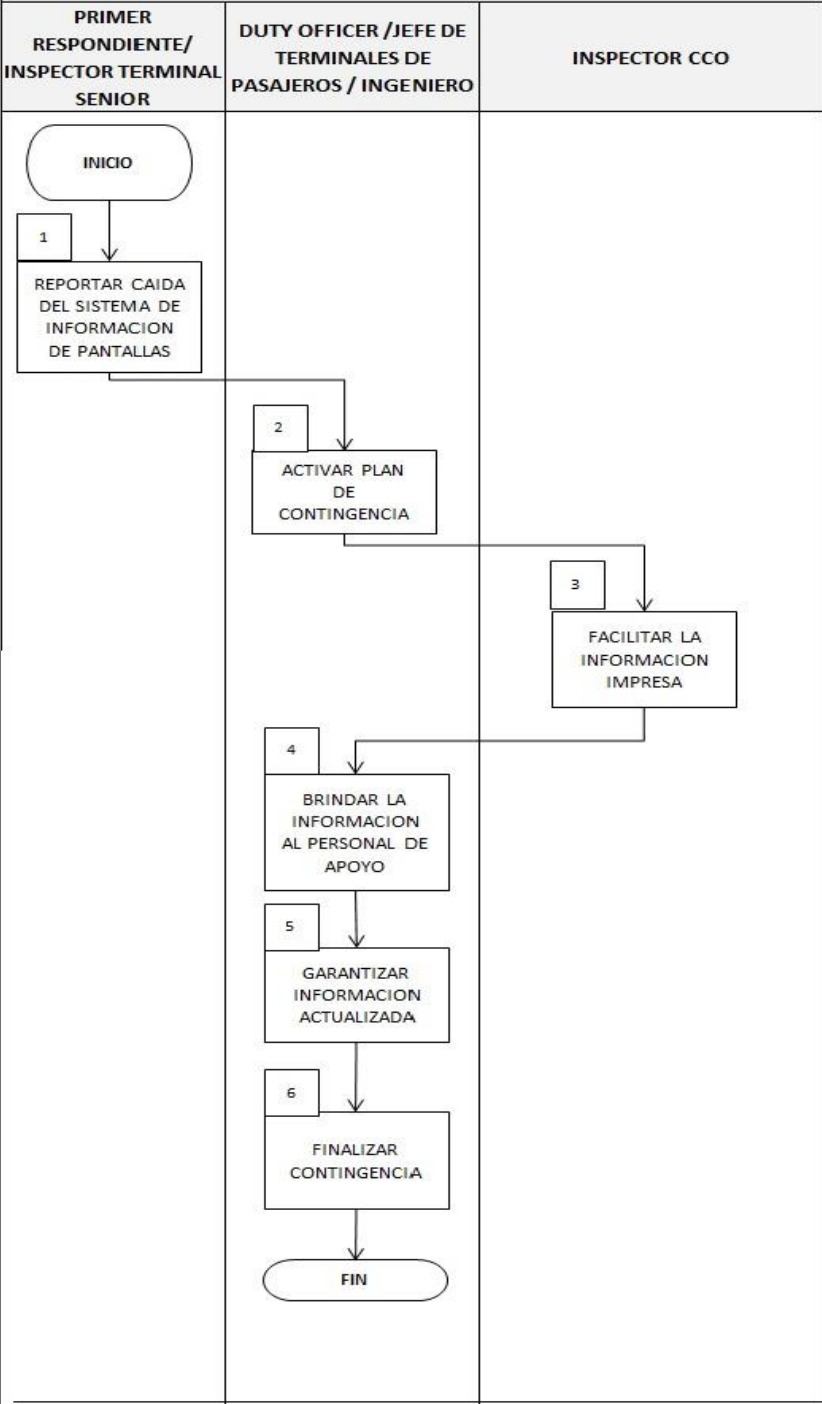
<b>7. DESCRIPCION</b>			
<b>ID</b>	<b>(QUE) ACTIVIDAD</b>	<b>(QUIEN) RESPONSABLE</b>	<b>REGISTROS</b>
3.	<b>FACILITAR LA INFORMACIÓN IMPRESA/DIGITAL</b> :El Inspector(a) CCO deberá facilitar de forma impresa o digital a Duty Officer toda la información relacionada a las pantallas BIDS, GIDS, FIDS y posición de parqueo de aeronave según número de vuelo, de manera veraz, oportuna y constante; informando los cambios que se generen en tiempo real.	INSPECTOR(A) CCO	N/A
4.	<b>BRINDAR LA INFORMACIÓN AL PERSONAL DE APOYO:</b> Se brindará la información impresa o digital en los puntos estipulados al personal que se encuentre de apoyo.	DUTY OFFICER	<b>BITACORA ACCESS</b>
5.	<b>GARANTIZAR INFORMACIÓN ACTUALIZADA:</b> La actualización de la información se debe garantizar en coordinación y apoyo entre el/la inspector(a) CCO y el/la Jefe de Terminales o el Duty Officer quienes se encargarán de distribuir la información a todos los puntos anteriormente estipulados. Adicional, se mantendrá la autorización de anuncios en el área publica cuantas veces lo requiera la operación de la (s) Línea (s) Aéreas (a).	JEFE DE TERMINALES DUTY OFFICER	<b>BITACORA ACCESS</b>

<b>GESTION DE OPERACIONES</b>		<b>OPAIN</b> S.A.
<b>PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINGENCIA EVIDS T2</b>		
<b>CODIGO: GOP-PR-066</b>	<b>VERSION:4.0</b>	<b>Página 8 de 11</b>

<b>7. DESCRIPCION</b>			
<b>ID</b>	<b>(QUE) ACTIVIDAD</b>	<b>(QUIEN) RESPONSABLE</b>	<b>REGISTROS</b>
6.	<b>FINALIZAR CONTINGENCIA:</b> Se finalizará la contingencia por parte del Jefe de Terminales o Duty Officer, hasta que el personal de apoyo tecnología o Ingeniero(a) de Infraestructura aeroportuaria, entreguen el sistema de pantallas de información operativo en la terminal y haya pasado tiempo mínimo de espera de 30 minutos este último deberá generar el respectivo informe de la falla.	JEFE DE TERMINALES/DUTY OFFICER/ DIRECTOR(A) DE OPERACIONES – INGENIERO(A) DE INFRAESTRUCTURA AEROPORTUARIA	<b>BITACORA ACCESS</b>



**8. DIAGRAMAS DE FLUJO**



<b>GESTION DE OPERACIONES</b>		<b>OPAIN</b> S.A.
<b>PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINGENCIA EVIDS T2</b>		
CODIGO: GOP-PR-066	VERSION:4.0	Página 10 de 11

<b>9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>OACI – Anexo 9: “Facilitación”</li> </ul>

<b>10. DOCUMENTOS RELACIONADOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>

<b>11. FORMATOS RELACIONADOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>El control y gestión de la documentación final, producto de la implementación de este procedimiento, se especifica en los Listado Maestro de Documentos y Registros, ubicado en el Sistema de Gestión SIGO.</li> </ul>

<b>12. ANEXOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>

<b>13. CUADRO CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCION DEL CAMBIO</b>	<b>FECHA DEL CAMBIO</b>
1.0	Creación del documento	15 Diciembre 2016
2.0	Cambios del documento para Plan Operativo. Se actualiza el documento debido a que ya no se tienen operativas las salas 7-10 ni el salón VIP. Se incluye manejo de Bitácora Access.	08 Enero 2020
3.0	Se actualiza el numero de salas en operación antes era salas 1 a 3 ahora es salas 1 a 6	28 Mayo 2020
4.0	Se incluye aviso a la Interventoria operativa por solicitud de este ente regulatorio Se actualiza el medio de entrega de información de vuelos ya que actualmente se maneja en medio digital, no obstante, se deja el medio físico en caso de reserva, se agrega como responsable de activación/desactivación de la contingencia el Director de Operaciones.  Adicionalmente se realiza cambio de Avantel a Claro Directo.	23 Febrero 2023

<b>GESTION DE OPERACIONES</b>		<b>OPAIN</b> S.A.
<b>PROCEDIMIENTO PLAN DE CONTINGENCIA EVIDS T2</b>		
<b>CODIGO: GOP-PR-066</b>	<b>VERSION:4.0</b>	<b>Página 11 de 11</b>

<b>13. CUADRO CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCION DEL CAMBIO</b>	<b>FECHA DEL CAMBIO</b>
	Actualización del documento a lenguaje inclusivo, cambio de equipo CLARO DIRECTO a equipo de telecomunicación corporativo y ajustes de redacción.	